



台灣自來水公司  
第四區管理處  
112 年度提升服務效能執行計畫



台灣自來水公司  
第四區管理處  
112 年 3 月

## 台灣自來水公司第四區管理處

### 112 年度提升服務效能執行計畫

#### 壹、計畫依據

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、經濟部 106 年 3 月 15 日經研字第 10604502170 號函頒「經濟部提升服務效能實施計畫」。
- 三、本公司總管理處 112 年 2 月 4 日台水企字第 1120003889 號函頒「本公司 112 年度提升服務效能執行計畫」。

#### 貳、計畫目標

為掌握內外環境轉變及民眾對公共服務需求多元化，於既有重視效率、品質及創新之基礎上，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」核心精神，持續推動全方位服務，以提升為民服務效能，俾利民眾於開放政府、透明治理下，享有專業、便捷及高效率之服務。

#### 參、實施對象

本處各課、室及所屬廠所，其中本處以基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價及開放創新等面向為考核重點。

## 肆、執行策略及具體推動作法

| 面向     | 執行策略            |                   | 具體推動作法                                             | 承辦單位<br>(協辦單位) | 執行期間         |
|--------|-----------------|-------------------|----------------------------------------------------|----------------|--------------|
| 一、基礎服務 | (一)服務一致<br>及正確性 | 1. 申辦業務標準作業流程訂定情形 | (1)將各項申請應備文件及時限標示於營業廳，維持服務措施處理的一致性。                | 各所             | 112 年 1~12 月 |
|        |                 |                   | (2)持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化。                            | 業務課<br>各所      | 112 年 1~12 月 |
|        |                 |                   | (3)主動提供用戶申辦業務完整資訊(應備文件、費用、作業流程及時限等)，避免用戶來回補件情形。    | 各所             | 112 年 1~12 月 |
|        |                 |                   | (4)其他運用開放參與及創新性訂定標準作業流程之作法。                        | 業務課<br>各所      | 112 年 1~12 月 |
|        |                 | 2. 服務及時性          | (1)提升民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成，並提供申辦案件於處理時限內完成之案件比率。  | 各所             | 112 年 1~12 月 |
|        |                 |                   | (2)因應服務對象需求，機動調整單一窗口服務流程。                          | 各所             | 112 年 1~12 月 |
|        |                 |                   | (3)停、復水訊息應即時傳遞並登錄停水公告系統，並提供規設臨時供水站數量及系統登錄情形。       | 各所             | 112 年 1~12 月 |
|        |                 |                   | (4)客服案件及 e 櫃台案件，設置專人管控處理進度，且超過標準作業時間主動通知申請人處理過程及逾期 | 各所             | 112 年 1~12 月 |

| 面向 | 執行策略 |            | 具體推動作法                                                                                           | 承辦單位<br>(協辦單位) | 執行期間      |
|----|------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|
|    |      |            | 原因。<br>(5)善用科技資訊，提供即時服務訊息(如停水訊息Line訂閱、電話、簡訊、電子郵件或其他具即時性之方式)加快服務速度。<br>(6)其他運用開放參與及創新性提升服務及時性之作法。 | 各所             | 112年1~12月 |
|    |      |            |                                                                                                  | 各所             | 112年1~12月 |
|    |      | 3. 服務人員專業度 | (1)依業務需要，辦理服務人員業務處理流程及相關法規之專業訓練或講習，並提供提升服務人員專業度之作法及執行成效。                                         | 各所<br>(業務課)    | 112年1~12月 |
|    |      |            | (2)以口試、筆試或演練方式，抽測服務人員回應問題之正確度、處理流程及相關法規之熟悉程度，如專業知識測驗或申辦案件處理測試等。                                  | 各所             | 112年1~12月 |
|    |      |            | (3)選派參加公司(區處)或其他單位辦理之訓練課程。                                                                       | 人事室<br>各所      | 112年1~12月 |
|    |      |            | (4)招募、並訓練合格志工，安排於服務台輪值，給予洽公民眾詳盡引導與解說，每月進行統計。                                                     | 人事室<br>各所      | 112年1~12月 |
|    |      |            | (5)透過知識分享、經驗傳承或辦理跨單位(公司內部)業務交流，強化專業度與熟悉度。                                                        | 人事室<br>各所      | 112年1~12月 |

| 面向 | 執行策略    |             | 具體推動作法                                                                       | 承辦單位<br>(協辦單位) | 執行期間         |
|----|---------|-------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|
|    |         |             | (6)其它運用開放參與及創新性提升服務人員專業度與熟悉度之作法。                                             | 各所             | 112 年 1~12 月 |
|    | (二)服務友善 | 1. 服務設施合宜程度 | (1)定期檢查、維護與充實各類硬體設施，例如營業廳監視錄影設備(具錄影及聲音功能)、飲水機、電話、座椅、盥洗室、哺集乳室、免費無線上網等，確保設施品質。 | 各所             | 112 年 1~12 月 |
|    |         |             | (2)確保各項無障礙設施妥適安全，例如斜坡道、電梯、服務鈴、緊急呼叫鈴、專用停車位、專用盥洗室等，並定期檢查、維護。                   | 各所             | 112 年 1~12 月 |
|    |         |             | (3)營業廳標示牌雙語建置情形                                                              | 各所             | 112 年 1~12 月 |
|    |         |             | (4)進行營業廳環境美(綠)化，確保舒適、明亮、整潔，建置民眾臨櫃洽公的合宜服務環境。                                  | 各所             | 112 年 1~12 月 |
|    |         |             | (5)服務項目、服務人員、取號機、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語(或多語)標示服務。                              | 各所             | 112 年 1~12 月 |
|    |         |             | (6)妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。                                                       | 各所             | 112 年 1~12 月 |
|    |         |             | (7)提供最新版本申辦書                                                                 | 各所             | 112 年 1~12 月 |

| 面向 | 執行策略 |                     | 具體推動作法                                                 | 承辦單位<br>(協辦單位) | 執行期間         |
|----|------|---------------------|--------------------------------------------------------|----------------|--------------|
|    |      |                     | 表及填寫範例。                                                |                |              |
|    |      |                     | (8)視服務對象需求(如銀髮族、外籍人士、新住民等)提供合宜的服務措施。                   | 各所             | 112 年 1~12 月 |
|    |      | 2. 網站使用<br>便 利<br>性 | (9)其他替代性，或運用開放參與及創新性提升服務設施合宜性之作法。                      | 各所             | 112 年 1~12 月 |
|    |      |                     | (1)區處網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。               | 資訊課            | 112 年 1~12 月 |
|    |      |                     | (2)網站提供多元及便利的資訊檢索服務，以及全文檢索、熱門關鍵字及進階搜尋等相關搜尋服務，提升網站友善程度。 | 資訊課            | 112 年 1~12 月 |
|    |      |                     | (3)定期更新網頁資訊，確保網站資料內容的正確性、時效性及有效連結，網頁引用他人資料應標明出處並提供連結。  | 資訊課            | 112 年 1~12 月 |
|    |      |                     | (4)區處網站通過無障礙檢測，並取得認證標章。                                | 資訊課            | 112 年 1~12 月 |
|    |      | 3. 服務行為友善性          | (1)各所每月辦理服務禮儀、應對進退服務技巧及電話禮貌教育訓練或講習。                    | 各所             | 112 年 1~12 月 |
|    |      |                     | (2)重視服務人員的禮貌態度，如現場主動協助引導民眾、協助民                         | 各所             | 112 年 1~12 月 |

| 面向 | 執行策略 |            | 具體推動作法                                                                          | 承辦單位<br>(協辦單位) | 執行期間         |
|----|------|------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|
|    |      |            | 眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序等。                                                            | 區處<br>各所       | 112 年 1~12 月 |
|    |      |            | (3)注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試，業務課每月至少測試 1 次，並提供禮貌測試結果。                                    |                |              |
|    |      |            | (4)視業務及服務對象需求，提升櫃台服務人員外語能力之作法與成果。                                               |                |              |
|    |      |            | (5)其他運用開放參與及創新性提高服務禮貌之作法。                                                       |                |              |
|    |      | 4. 服務資訊透明度 | (1) 以簡明、易讀、易懂、易用之形式主動公開相關服務資訊，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等，供民眾查閱或運用。 | 資訊課            | 112 年 1~12 月 |
|    |      |            | (2) 網站設置「政府資訊公開」專區，主動公開「政府資訊，包含法規命令、行政指導文書、施政計畫、業務統計及預決算書等項目。                   | 資訊課            | 112 年 1~12 月 |
|    |      |            | (3)盤點業務資料，於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供民眾依需求                                | 各所             | 112 年 1~12 月 |

| 面向 | 執行策略 |  | 具體推動作法                                                        | 承辦單位<br>(協辦單位) | 執行期間         |
|----|------|--|---------------------------------------------------------------|----------------|--------------|
|    |      |  | 連結下載及利用，並定期檢視及更新資料。                                           |                |              |
|    |      |  | (4)提供多元案件查詢管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。                   | 各所             | 112 年 1~12 月 |
|    |      |  | (5)於營業廳(或其他延伸服務據點)以海報、標示牌、公佈欄或文件形式，公開各項服務資訊，內容應簡明易懂，供民眾查閱或運用。 | 各所             | 112 年 1~12 月 |



| 面向     | 執行策略     |                   | 具體推動作法                                                                                                       | 承辦單位<br>(協辦單位)             | 執行期間                             |
|--------|----------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------|
| 二、服務遞送 | (一)服務便捷性 | 1. 建置單一窗口整合服務     | (1)設置全功能單一窗口櫃台(含臨櫃、電話或網站單一窗口服務)，落實「一處收件、全程服務」之整合服務。                                                          | 各所                         | 112 年 1~12 月                     |
|        |          |                   | (2)依據單一窗口作業查核事項，主任或股長辦理自主查核，業務課每年度至少辦理稽核 1 次。                                                                | 各所<br>業務課                  | 112 年 1~12 月                     |
|        |          |                   | (3)建立機動服務窗口輪值表，並依來客量隨時啟動，加速單一窗口服務速度。                                                                         | 各所                         | 112 年 1~12 月                     |
|        |          |                   | (4)提供走動式管理服務或客製化服務情形。主管參與服務台輪值及實施走動式管理，解決各項突發狀況及加強現場服務工作。                                                    | 各所                         | 112 年 1~12 月                     |
|        |          |                   | (5)其他運用開放參與與創新性之單一窗口整合服務之作法。                                                                                 | 各所                         | 112 年 1~12 月                     |
|        |          | 2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 | (1)運用跨機關(單位)電子查驗(例如個人化資料數位認證服務(MyData)、運用「內政部戶政村里街路門牌查詢」查詢門牌整編資料、電子戶籍謄本、運用「全國工商行政服務入口網」搜尋公司登記資料等)，取代要求民眾檢附各類 | 各所<br><br>各所<br>業務課<br>資訊課 | 112 年 1~12 月<br><br>112 年 1~12 月 |

| 面向 | 執行策略 |                 | 具體推動作法                                                             | 承辦單位<br>(協辦單位) | 執行期間         |
|----|------|-----------------|--------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|
|    |      |                 | 紙本書表、證件、謄本之佐證資料，得以簡化書表謄本之數量或比例呈現績效。                                | 各所             | 112 年 1~12 月 |
|    |      |                 | (2)線上申請取代臨櫃或公文申請，縮短申辦時間與便利性，如參觀淨水場、網路 e 櫃台等，得以受理數量、縮短民眾往返辦理時間呈現績效。 | 各所             | 112 年 1~12 月 |
|    |      |                 | (3)善用資訊科技協助查詢業務資料，減少民眾申辦案件應檢附書表謄本等紙本資料，並提高各單位使用跨機關(單位)電子認證之使用比例。   |                |              |
|    |      |                 | (4)對於大批申辦案件，簡化所需檢附之書表證件。                                           |                |              |
|    |      | 3. 辦理線上申辦及跨機關服務 | (1)提供各類線上申辦、網路繳費、行動支付及預約等服務情形。                                     | 各所             | 112 年 1~12 月 |
|    |      |                 | (2)推廣水費 e 化帳單服務(電子帳單及簡訊帳單)，提供推廣作法及跨年度件數比較，並說明成長或衰退原因。              | 各所             | 112 年 1~12 月 |
|    |      |                 | (3)推動水電麻吉貼心聯合服務，並提供執行情形。                                           | 各所             | 112 年 1~12 月 |
|    |      |                 | (4)辦理內政部戶籍資料異動跨機關通報服務及成果。                                          | 各所             | 112 年 1~12 月 |

| 面向 | 執行策略       |           | 具體推動作法                                         | 承辦單位<br>(協辦單位)   | 執行期間         |
|----|------------|-----------|------------------------------------------------|------------------|--------------|
|    |            |           | (5) 辦理南投縣、市及台中市政府戶政機關通報服務及成果。                  | 各所               | 112 年 1~12 月 |
|    |            |           | (6) 其他運用開放參與及創新性之跨平台服務。                        | 各所<br>業務課<br>資訊課 | 112 年 1~12 月 |
|    | (二)服務可近性   | 1. 在地化服務  | (1) 因地制宜，設置「客語服務窗口」或「外語服務櫃台」，提供專屬服務。           | 各所               | 112 年 1~12 月 |
|    |            |           | (2) 因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求                     |                  |              |
|    |            |           | a. 提供在地化服務                                     | 各所               | 112 年 1~12 月 |
|    |            |           | b. 客語電話語音或客語停水通知廣播。                            | 東勢所<br>豐原所       | 112 年 1~12 月 |
|    |            | 2. 專人全程服務 | 專案性案件，主動檢討服務流程，以突破單位間隔閡等方式，運用開放參與及創新性提供專人全程服務。 | 各所<br>業務課        | 112 年 1~12 月 |
|    |            | 3. 主動服務   | (1) 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。           | 各所               | 112 年 1~12 月 |
|    |            |           | (2) 跨機關合作或與當地村里辦公室、社區合作，提供就近服務。                | 各所               | 112 年 1~12 月 |
|    |            |           | (3) 各種非申辦案件的主動通知。                              | 各所               | 112 年 1~12 月 |
|    | (三)服務成長及優化 | 1. 突破成長   | (1) 考量單位所屬任務、服務對象屬性、資源                         | 各所<br>業務課        | 112 年 1~12 月 |

| 面向     | 執行策略      |          | 具體推動作法                                                                                                                                     | 承辦單位<br>(協辦單位) | 執行期間         |
|--------|-----------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|
|        |           |          | <p>可運用程度，運用創新策略，積極排除各項不利因素或克服劣勢，持續精進服務遞送過程及作法，達成特定服務目標。</p> <p>(2)服務應完成規劃並具體執行，展現規劃期間所作之努力，以質量化實績呈現服務績效。</p>                               | 各所<br>業務課      | 112 年 1~12 月 |
|        |           | 2. 優質服務  | <p>(1)於核心業務範疇內，運用自身優勢，採取多元策略，提出符合單位任務且較現有服務措施更具挑戰性，或符合單位特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。</p> <p>(2)提供優質服務措施之成本效益分析，例如受益或使用該項服務人數多寡、受益程度是否與投入成本相當等。</p> | 各所<br>業務課      | 112 年 1~12 月 |
|        |           |          |                                                                                                                                            | 各所<br>業務課      | 112 年 1~12 月 |
| 三、服務量能 | (一)內部作業簡化 | 提升同仁行政效率 | <p>(1)聚焦核心業務，運用多元管道蒐集單位成員意見，據以檢討及改造內部流程，減省不必要的審核及行政程序，包含人力、物力及時間。</p> <p>(2)就業務範圍辦理提案，並檢討其具體執行效益，以精進服務，提升作業效率。</p>                         | 人事室            | 112 年 1~12 月 |
|        |           |          |                                                                                                                                            | 人事室            | 112 年 1~12 月 |

| 面向     | 執行策略          |              | 具體推動作法                                                                                  | 承辦單位<br>(協辦單位)   | 執行期間         |
|--------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|        | (二)服務機制<br>精進 | 深化服務<br>量能   | (1)建立單位內部常態性服務精進運作機制，例如提升服務效能推動小組、知識分享、研究發展或員工創新提案等，於首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進作業，並提供該機制執行成效。 | 業務課<br>人事室       | 112 年 1~12 月 |
|        |               |              | (2)鼓勵至其他標竿機關(單位)觀摩學習，汲取優質服務巧思及作為，並加以內化運用。                                               | 業務課<br>人事室<br>各所 | 112 年 1~12 月 |
|        |               |              | (3)辦理跨機關、內部營運(服務)所觀摩學習活動 1~2 場。                                                         | 業務課<br>各所        | 112 年 1~12 月 |
|        |               |              | (4)滾動檢討創意服務成效並提出改善。                                                                     | 業務課<br>人事室<br>各所 | 112 年 1~12 月 |
| 四、服務評價 | (一)服務滿意情形     | 1. 辦理服務滿意度調查 | (1)國營會辦理之顧客滿意度調查結果，上年度不滿意項目及建議事項改善辦理情形。                                                 | 業務課              | 112 年 1~12 月 |
|        |               |              | (2)針對內部同仁進行全面性滿意度調查及改善，以增進組織發展及提升內部服務品質。                                                | 人事室              | 112 年 1~12 月 |

| 面向 | 執行策略        |                     | 具體推動作法                                                                                                                                   | 承辦單位<br>(協辦單位) | 執行期間         |
|----|-------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|
|    |             | 2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價 | (1)辦理中大型用戶訪查，提供訪查戶數及成果。                                                                                                                  | 各所             | 112 年 1~12 月 |
|    |             |                     | (2)營業廳設置民眾意見信箱。                                                                                                                          | 各所             | 112 年 1~12 月 |
|    |             |                     | (3)參與其他機關、團體舉辦之活動，於活動中了解民眾意見並適時進行業務交流與溝通。                                                                                                | 各所<br>業務課      | 112 年 1~12 月 |
|    |             |                     | (4)因地制宜運用各種管道了解民眾對服務評價之作法與成果。                                                                                                            | 各所<br>業務課      | 112 年 1~12 月 |
|    | (二)意見回應處理情形 | 積極回應及處理民眾意見、抱怨、陳情   | (1)建置民眾意見陳情處理機制及標準作業程序，並定期檢討修正。                                                                                                          | 各所<br>總務室      | 112 年 1~12 月 |
|    |             |                     | (2)提供民眾意見陳情之後續追蹤處理情形，包含受理數據、處理時限、滿意度調查回收情形(應將案件處理情形親向陳情民眾說明並鼓勵陳情過程態度平和、對處理情形表示滿意之陳情人務必協助回填滿意度調查問卷)、滿意度成長率等。針對民眾回復不滿意案件應實行追蹤措施，並提供具體改善建議。 | 各所             | 112 年 1~12 月 |
|    |             |                     | (3)民眾陳情案件處理結果應定期檢討分析、製成報表，提供首長決策參考並公布週知                                                                                                  | 各所             | 112 年 1~12 月 |

| 面向                                                                  | 執行策略    |  | 具體推動作法                                                                                                                                                     | 承辦單位<br>(協辦單位) | 執行期間         |
|---------------------------------------------------------------------|---------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|
|                                                                     |         |  | 。                                                                                                                                                          |                |              |
| 五、開放創新                                                              | (一)開放參與 |  | 除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創與民眾合作契機。例如透過實體或網路管道(如公共政策網路參與平臺、留言板、論壇、網路社群)，運用問卷、訪談、討論、體驗、投票等多元方法，蒐集民眾對服務需求，或邀集民眾共同參與服務設計，並建立回應機制，提高民眾參與度。 | 業務課<br>各所      | 112 年 1~12 月 |
|                                                                     | (二)創新服務 |  | 提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。例如，在服務遞送面向，參酌運用資通訊科技、跨機關(單位)服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務等。                                             | 業務課<br>各所      | 112 年 1~12 月 |
| ※「開放創新」面向在基礎服務、服務遞送、服務量能及服務評價等面向有不同運用方式請依實際運用情形於實績報告個別面向中撰寫，毋須另闢專節。 |         |  |                                                                                                                                                            |                |              |

## 伍、實施步驟

- 一、本處依據總處所訂「本公司 112 年度提升服務效能執行計畫」，擬訂「本處 112 年度提升服務效能執行計畫」，報總處備查後函送本處各單位並登載於區處網站並確實執行。

二、本處成立「提升服務效能推動小組」，負責推動及管考，小組召集人認為必要時，得召集各組員舉行督導考核會議，並就所發現缺失提出檢討，並研提改善方案，各組員所提缺失檢討研議可行方案後，由業管通函實施以簡化作業。為落實執行年度計畫，各單位應善用分級檢核或其他管控工具定期查核重要推動作法。

## 陸、考核作業

### 一、本處自行考核：

(一)、平時查核：本處「提升服務效能推動小組」各成員負責業管權責項目之推動與執行成效。

(二)、實地查核及書面審核：

1. 實地查核：本處得依業務需求或書面考核結果，不定期辦理實地查核作業或配合總處、經濟部辦理查核。
2. 書面審核：各營運（服務）所依本處規定格式，於10月31日前提報當年1~10月實績資料（資料截止日期：10月20日）報處。
3. 考核結果函送各執行單位知悉，各所應就查核建議立即辦理檢討改進，並於1個月內提報查核建議改進情形。

二、總處對本處考核：以書面考核為主，不定期實地查核為輔。

(一)、本處依總處規定格式於次年1月8日前（實績資料截止日12月31日）提報當年度提升服務效能實績報告。

(二)、為達考核公平，並達逐所改善目的，本處提供實績資料時，指定1個營運所或服務所代表受核，且不同年度間各所需輪流受核，112年度本處指定埔里營運所代表受核單位。

## 柒、獎勵方式



### 一、敘獎對象：

本處秉獎由下起為原則，以實際參與、業務分工及具體貢獻事實(例如創新服務)之有功人員為限。

### 二、敘獎額度：

1. 敘獎人數以本處 112 年底實際員工人數 1%為限(四捨五入)，敘獎額度為嘉獎一次，取本處考核成績優良之單位予以獎勵。
2. 本處各所 1910 客服案件各類案件、臨櫃各類受理案件時效管控實績，列入敘獎參考。

### 捌、其他

本執行計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。